

# PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-042009

(43)Date of publication of application : 08.02.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60  
G06F 13/00  
H04M 3/51  
H04M 3/523  
H04M 11/00

(21)Application number : 2000-228847

(71)Applicant : NET VALUE INC

(22)Date of filing : 28.07.2000

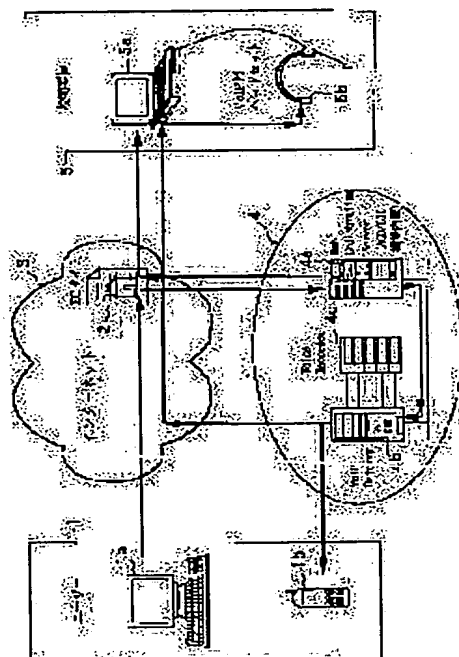
(72)Inventor : UESUGI KENJI  
TAKAMATSU YUTAKA

## (54) COMMUNICATION SYSTEM OF INTERNET CALL CENTER

### (57)Abstract:

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provide a communication system of call center capable of exchanging the information currently reading on a commodity in real time while simultaneously looking at the same image screen as an image screen which a user is looking at on the terminal of explaining personnel when there is a question or when wishing further information, for example, on a commodity which the user wants to buy and in which the user interested.

**SOLUTION:** When a user 1 reads information on a commodity, leisure, education and various facilities in an electronic mall via the Internet by the terminal, the same image screen as the user 1-accessed image screen is set up on the terminal of the explaining personnel 5 of the call center 4 by taking required synchronism, and information is exchanged by conversation on the information by a telephone and a chat while the user 1 and the explaining personnel 5 are looking at the same image screen by terminals of both.



## LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Our Ref: OP1725-US

(Prior Art Reference)

Japanese Patent Laid-Open Publication No. 2002-42009

Laid-Open Date: February 8, 2002

Filing No. 2000-228847

Filing Date: July 28, 2000

Applicant: Identification No. 500351697

NET VALUE INC.

Minato-ku, Tokyo, Japan

Inventors: Kenji UESUGI and Yutaka TAKAMATSU

both c/o NET VALUE INC.

Minato-ku, Tokyo, Japan

---

(Translation)

[Title of the Invention]

COMMUNICATION SYSTEM OF INTERNET CALL CENTER

-----  
Pertinent Description:

[0001], [0005]-[0007], [0013]-[0015] and [0021]

[Detailed Description of the Invention]

[0001]

[Technical Field of the Invention]

The present invention relates to a communication system, which is most preferably applied to an internet call center for explaining to a user, in electric commerce or the like utilizing computers and internet, information on goods or the like, in behalf of a supplier of the goods or the like, in the manner which has never been seen in the conventional systems.

-----  
[0005]

[Problems to be solved by the Invention]

In view of problems currently existing in electric commerce or the like, such as lack of information on goods, and

complaints from a user on the goods and the information thereon, an object of the present invention is to provide a communication system of a call center capable of performing real-time exchange of information on goods or the like being checked by the user between the user and a service staff, in the case where, for example, the user has any questions or requires further information about the goods desired to be purchased or felt interesting, wherein the same screen as a screen being displayed on a terminal of the user is displayed on a terminal of the service staff, thereby enabling the user and the service staff to look at the same screen simultaneously.

[0006]

[Means for solving the Problems]

A configuration of the system of the present invention made in order to solve the aforementioned problems is characterized in that, when the user checks on its terminal through internet information on goods, leisure, education, various kinds of facilities or the like in an electric mall or the like, the same screen as a screen currently being checked by the user is displayed with necessary synchronization on the terminal of the service staff of the call center, thereby the user and the service staff can exchange the information with each other by telephone conversation or chat, while looking at the same screen displayed on the both terminals of the user and the service staff.

[0007]

In the system of the present invention, with the aforementioned configuration, all of conversions made between the user and the service staff of the call center are recorded in a voice recorder or the like of the call center. Further, the telephone conversation between the user and the service staff of the call center may be made through internet by the telephone of the user, such as a portable phone or the like,

and the telephone or a headset for VoIP of the computer of the service staff.

-----

[0013]

In Fig. 1, reference numeral 1 denotes a user (purchaser) in electric commerce to which the system of the present invention is applied as one example, and this user 1 has a personal computer 1a and a portable phone 1b. This portable phone 1b can be replaced with other telephones, for example, such as an ordinary telephone, a PHS and a headset for VoIP. Reference numeral 2 denotes a website of an electric shopping mall (electricmall) in the electric commerce, which is provided through internet 3. The user 1 opens on a screen of its own personal computer 1a a website of the desired shop in the shopping mall website 2, checks goods and information thereon to select the desired goods, and purchased the selected goods. This kind of dealing manner has been publicly known.

[0014]

Reference numeral 4 denotes a central unit of a call center of the system according to the present invention, which is mainly configured by a server computer 4a having an ACD (Automatic Call Distribution)/CTI (Computer Telephony Integration) function and constituting this web, a VoIP (Voice OverInternet Protocol) gateway 4b and a voice recorder 4c.

[0015]

Reference numeral 5 denotes a service staff in the system of this invention, and as a terminal to be used by this service staff 5, a personal computer 5a in lap-top type and a headset 5b for VoIP connected to the personal computer 5a are provided.

-----

[0021]

The same screen as the screen currently being looked at by the user 1 is displayed on the screen of the personal computer

5a of the service staff 5 from the server computer 4a through internet 3. The screen displayed in the personal computer 1a of the user 1 and the screen displayed in the personal computer 5a of the service staff 5 are identical with each other. Moreover, for example, URL (Uniform Resource Locators) synchronization and Scroll synchronization are performed by the computer 4a. Thus, it is possible for the user 1 and the service staff (a seller or an agent thereof) 5 to have conversations between them by using the telephone 1b of the user 1 and the headset 5b of the service staff 5 directly connected with each other while looking at the common screens, and to exchange the information regarding the goods and trading thereof, such as selection of the goods. At this time, the contents of the conversation between the user 1 and the service staff 5 are recorded in the voice recorder 4c. In the system according to the present invention, synchronous modes for synchronizing both of the screens to be looked at by the user 1 and the service staff 5 are not limited to the URL synchronization and Scroll synchronization, but Mouse-pointer synchronization, Form-Input synchronization or the like may also be used.

(19) 日本国特許庁 (J P)

# (12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2002-42009

(P 2 0 0 2 - 4 2 0 0 9 A)

(43) 公開日 平成14年2月8日(2002.2.8)

(51) Int. Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	テーマコード (参考)
G06F 17/60	336	G06F 17/60	336 5B049
	ZEC		ZEC 5K015
13/00	650	13/00	650 B 5K101
H04M 3/51		H04M 3/51	
3/523		3/523	

審査請求 未請求 請求項の数 9 O L (全5頁) 最終頁に続く

(21) 出願番号 特願2000-228847(P 2000-228847)

(22) 出願日 平成12年7月28日(2000.7.28)

(71) 出願人 500351697

ネット・バリュー株式会社

東京都港区三田3-2-8

(72) 発明者 上杉 謙治

東京都港区三田3-2-8 ネット・バ

リュー株式会社内

(72) 発明者 高松 豊

東京都港区三田3-2-8 ネット・バ

リュー株式会社内

(74) 代理人 100092679

弁理士 樋口 盛之助 (外1名)

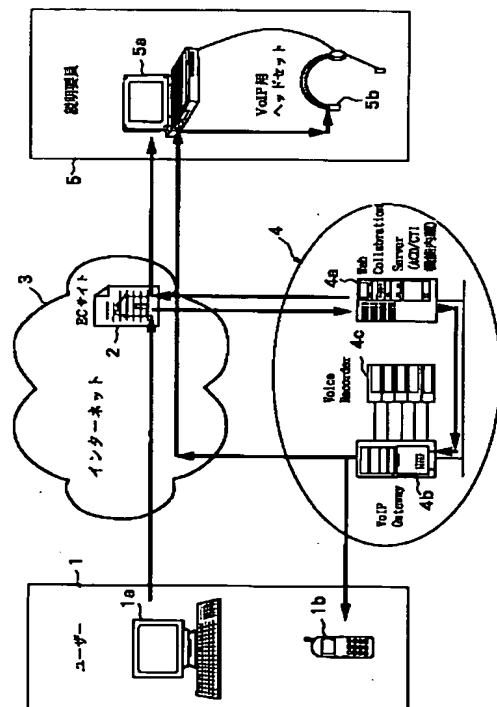
最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 インターネットコールセンターの通信システム

## (57) 【要約】

【課題】 例えば購入したい商品や興味を持った商品などに関して、質問があったり、もっと情報が欲しい場合などには、自分が閲覧している端末の画面と同じ画面を、説明要員の端末上で同時に見ながら、いま閲覧している商品などに関する情報交換を、リアルタイムで行うことを可能にしたコールセンターの通信システムを提供すること。

【解決手段】 ユーザー1がその端末でインターネット3経由で電子モール等における商品、レジャー、教育、各種施設などに関する情報を閲覧するとき、そのユーザー1が閲覧している画面と同一画面を必要な同期をとってコールセンター4の説明要員5の端末に立上げ、前記ユーザー1と説明要員5とが両者の端末で同一画面を見ながら電話やチャットにより前記情報に関して会話等による情報交換をすること。



## 【特許請求の範囲】

【請求項 1】 ユーザーがその端末でインターネット経由で電子モール等における商品、レジャー、教育、各種施設などに関する情報を閲覧するとき、そのユーザーが閲覧している画面と同一画面を必要な同期をとってコールセンターの説明要員の端末に立上げ、前記ユーザーと説明要員とが両者の端末で同一画面を見ながら電話やチャットにより前記情報に関して会話等による情報交換をすることを特徴とするインターネットコールセンターの通信システム。

【請求項 2】 ユーザーとコールセンターの説明要員の会話などによる情報交換の内容は、コールセンターのボイスレコーダーなどに記録しておく請求項 1 のインターネットコールセンターの通信システム。

【請求項 3】 ユーザーと説明要員の情報交換は、インターネットを経由してユーザーの電話と説明要員の電話の間で行う請求項 1 又は 2 のインターネットコールセンターの通信システム。

【請求項 4】 ユーザーと説明要員が情報交換に使用する電話は、一般電話のほか、PHSを含む移動電話又はコンピュータのVoIP用ヘッドセットである請求項 1～3 のいずれかのインターネットコールセンターの通信システム。

【請求項 5】 公衆通信網に接続されている第一の端末と第二の端末との間で通信を行う通信システムであって、前記通信は、前記第二の端末の指定情報を格納しているメモリと、前記メモリから前記指定情報を読み出して前記第一の端末と前記第二の端末間を接続する接続制御手段とを具備するサーバを介して行われることを特徴とする通信システム。

【請求項 6】 前記サーバは前記第一の端末と前記第二の端末との間で行われた通信に関する情報を格納するレコードメモリを具備する請求項 5 の通信システム。

【請求項 7】 前記第一の端末と前記サーバ間の接続は公衆通信網を介して行われる請求項 5 又は 6 の通信システム。

【請求項 8】 前記第一の端末と前記サーバとの接続は、同一のインターネットプロバイダが提供するサーバのみを介して行われる請求項 7 の通信システム。

【請求項 9】 公衆通信網に接続されている第一の端末と第二の端末との間で通信を行う通信システム方法であって、前記第二の端末の指定情報を格納するメモリと、前記メモリから前記指定情報を読み出して前記第一の端末と前記第二の端末間を接続する制御手段とを具備するサーバに対して、前記第二の端末のユーザーがアクセスするステップと、前記ユーザーが前記第二の端末の前記指定情報を前記メモリに格納するステップと、前記制御手段が前記第一の端末を前記通信網を介して呼び出すステップと、前記制御手段が前記指定情報を参照して、前記第二の端末を呼び出すステップと、前記制御手段が前

記第一の端末と前記第二の端末を接続するステップとを有する通信システム。

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明はコンピュータ、インターネットを利用した電子商取引などにおいて、従来システムには見られない態様で、商品のなどの提供者がその商品などに関する情報を、前記提供者に代わりユーザーに説明するインターネットコールセンターに適用して特に好適な通信システムに関する。

## 【0002】

【従来の技術】 近時、従来の商品売買を始めとする様々な商取引において、最も伝統的な対面販売、電話、郵便、FAXなどを利用した情報提供を伴う商品販売の態様に加え、コンピュータをインターネットで結んだ全く新たな商品情報等の提供、或は、情報交換、即ち、いわゆるEメールやウェブを利用した情報提供や交換の手法が採り入れられ、これが電子商取引の分野を始め様々なジャンルにおいて活用されつつある。

【0003】 しかし、現在利用されているインターネット経由の情報提供やその交換の形態を電子商取引に関して考察すると、インターネット上の電子モールやショップのホームページの電子カタログをユーザー（買手）が自分の端末で閲覧し、そこで気に入った商品や必要な商品等を選択して購入をするという形態、換言すれば、ユーザーが一方的に様々なショップのホームページにアクセスして自分に合った商品や必要な商品を探すという形態であるため、従来からある印刷カタログやTV放送等を媒体とした広告カタログの中から商品を選択する場合と同様に、商品提供側のメッセージは、そのホームページに開示されている内容をユーザーが読み取るだけで、従来の対面販売のようなユーザー（買手又は消費者）と売手の間で商品に関する情報交換をリアルタイムで行うことができないという難点がある。この点は、電子商取引における商品情報に限られるものではなく、レジャーや教育、その他の様々な分野における諸々の情報に関しても同様である。

【0004】 上記のような難点の解決方法としては、電子商取引を例にとれば、電子モール中のショップのホームページを自分の端末画面上で閲覧しながら、当該ショップに通常回線から電話を掛けたりEメールを送って問合せをすることなども考えられるが、実際には、当該ショップへの電話回線がビジー状態になって電話がかかり難かったり、電話を掛けたりEメールを作成して送信する手間が余計であるなどの問題があって、合理的な解決手段とはいえない。従って、現状の電子商取引では、ユーザーは商品情報が不足したまま商品購入を決断せざるを得ないなど、合理的とはいえない面がある。この点は、レジャー、教育、福祉など、様々な分野におけるサービス商品その内容、或は、関連施設などに関して提供

される情報についても同様である。

#### 【0005】

【発明が解決しようとする課題】本発明は、電子商取引などにおける商品情報の不足や商品やその情報に関するユーザーの不満など、現状での問題点に鑑み、例えば購入したい商品や興味を持った商品などに関して、質問があったり、もっと情報が欲しい場合などには、自分が閲覧している端末の画面と同じ画面を、説明要員の端末上で同時に見ながら、いま閲覧している商品などに関する情報交換を、リアルタイムで行うことを可能にしたコールセンターの通信システムを提供することを、その課題とするものである。

#### 【0006】

【課題を解決するための手段】上記課題を解決することを目的としてなされた本発明システムの構成は、ユーザーがその端末でインターネット経由で電子モール等における商品、レジャー、教育、各種施設などに関する情報を閲覧するとき、そのユーザーが閲覧している画面と同一画面を必要な同期をとってコールセンターの説明要員の端末に立上げ、前記ユーザーと説明要員とが両者の端末で同一画面を見ながら電話やチャットにより前記情報に関して会話等による情報交換をすることを特徴とするものである。

【0007】本発明システムでは、上記構成においてユーザーとコールセンターの説明要員の会話のすべてをコールセンターのボイスレコーダーなどに記録しておく。また、ユーザーとコールセンターの説明要員の電話による会話は、インターネットを経由しユーザーの携帯電話等の電話と説明要員の電話やコンピュータのVoIP用ヘッドセットの間で行うことを含む。

【0008】上記構成により、本発明システムでは、電話回線の敷設や高額な電話交換機(PBX)の設置を要することなく、コールセンターを設置しその説明要員を配置することができるので、コールセンターと説明要員とを地理的に分散した状態で配置することが可能になり、また、コールセンターもその初期設備コストを著しく低く抑えることができる。

【0009】本発明は、上述のコールセンター用の通信システムを一般化して、次の通信システムに構成することができる。即ち、その通信システムは、通信網に接続されている第一の端末(オペレータ側の端末)と第二の端末(ユーザー側の端末)との間で通信を行う通信システムであって、この通信では、第二の端末の指定情報を格納しているメモリと、このメモリから指定情報を読み出して第一の端末と第二の端末の間を接続する接続制御手段とを具備するサーバを介して行われる。また、この通信システムにおいても、サーバは第一の端末と第二の端末との間で行われた会話などの通信に関する情報を格納するレコーダメモリを具備することが望ましい。

【0010】上記の通信システムによれば、通信網に接

続されている第一の端末と第二の端末との間で通信を行う通信方法において、第二の端末の指定情報を格納するメモリと、このメモリから指定情報を読み出して第一の端末と第二の端末間を接続する制御手段とを具備するサーバに対し、第二の端末のユーザーがアクセスするステップと、ユーザーが第二の端末の指定情報をメモリに格納するステップと、制御手段が第一の端末を呼び出すステップと、制御手段が指定情報を参照して、第二の端末を呼び出すステップと、制御手段が第一の端末と第二の端末を接続するステップと、を有する通信方法を提供することができる。

【0011】上記のような通信システム、通信方法によれば、ユーザー又は事業者の負担する電話代はオペレータからISP(インターネットサイトプロバイダ)までのローカルな接続料金と、サーバからユーザーの有する携帯電話等の端末までの料金となるので、コスト的に有利になる。また、事業者側から見れば、コールセンターを設置する際に高価な交換機(PBX)を導入する必要がなくなるので、初期費用を極めて低廉に抑えることができる。さらに、第一の端末とサーバとの接続は、同一のインターネットプロバイダが提供するサーバのみを介して行われることが望ましい。なぜならば、ルーターを多く経由するので物理的な伝送経路が長くなり、またインターネットサービスプロバイダーの間のキャパシティ及び伝送速度の使用が異なるため、延長が生じ音声情報が欠落し、通信品質が劣化したり、通信のリアルタイム性が損なわれ、この結果、会話が成立しない場合が生じるからである。

#### 【0012】

【発明の実施の形態】次に本発明システムの実施の形態例について、図を参照しつつ説明する。図1は本発明を説明するため本発明システムの一例を模式的に示したブロック図である。

【0013】図1において、1は本発明システムを適用する一例としての電子商取引におけるユーザー(買手)で、このユーザー1はパソコン(パーソナルコンピュータ、以下、同じ。)1aと、ここでは携帯電話1bを保有している。なお、電話1bは、携帯電話以外の電話、例えば、一般電話、PHS、VoIP用のヘッドセットなどで代替可能である。2は上記電子商取引における電子商店街(電子モール)サイトで、インターネット3を経由して設けられており、ユーザー1は自分のパソコン1aの画面上に、前記商店街サイト2における任意のショップのホームページを開け、商品並びに商品情報を閲覧して希望する商品を選択し、選択した商品の購入をするなどの商取引をするようになっており、この取引態様については従来より公知である。

【0014】4は本発明システムにおけるコールセンター中枢部で、このウェブを構成するACD(Automatic Ca

10

20

30

40

50



ll Distribution) /CTI (Computer Telephony Integration) 機能を具備したサーバコンピュータ4a、VoIP (Voice OverInternet Protocol) ゲートウェイ4b、ボイスレコーダー4cを主体に構成されている。

【0015】5は、本発明システムにおける一人の説明要員を示しており、この要員5が使用する端末器機として、ここではラップトップタイプのパソコン5aと、このパソコン5aに接続されたVoIP用のヘッドセット5bとが配備されている。

【0016】本発明システムにおいては、前記説明要員5は、通常複数人おり、各要員とも、少なくともパソコン5aとヘッドセット5bを有している。また、図1に例示したパソコン5aには、PHSカード（パーソナルハンディホンカード）を搭載すれば、当該パソコン5aが電話回線に接続されていなくても前記ヘッドセット5bによる架電通話が可能になるので、本発明システムにおける各説明要員5は一定場所に固定して配置される必要はなく、任意の場所に移動しても本発明システムにおける業務の遂行ができる。なお、各説明要員5の電話機能も、上記例のVoIPヘッドセット5bに限られるものではなく、一般電話、PHSを含む携帯電話を代替使用することができる。

【0017】次に、本発明システムの動作フローの一例を、電子商取引に適用した場合について説明する。ユーザー1が自分のパソコン1aの画面に電子モールサイト2のホームページを立上げて閲覧しているとき、例えば、更に詳細な商品情報が欲しいと思ったとき、自分の氏名と携帯電話番号の情報（以下、ユーザー情報という）を、ここでは、電子モールサイト2を経由してコールセンター中枢部4のコンピュータ4aに供給する。

【0018】前記センター中枢部4のコンピュータ4aは、それに内蔵されたCTI機能/ACD機能より、先に供給されたユーザー情報と、このユーザー1に対応するように選択した説明要員5の情報（オペレーター情報）を、この中枢部4のVoIPゲートウェイ4bに渡す。

【0019】上記ゲートウェイ4bは、供給されたユーザー情報とこのユーザー1に対応するように選択された説明要員5のオペレーターの情報に基づき、ユーザー1の携帯電話1bに電話を架けると共に、インターネット3を経由して説明要員5のパソコン5aに電話を架ける。双方の電話1b、5aがそれぞれにゲートウェイ4bに通じたところで、ユーザー1の電話1bと要員5のパソコン5aの電話とを直接接続した状態にする。

【0020】以上の説明では、携帯電話1bを前提としたが、これに限られるものではなく、携帯電話1bは、ユーザーが利用可能であり、かつ、ユーザーの端末であるパソコンによる通信と両立しうる情報媒介手段であれば何でもかまわない。例えば、いわゆるBSデジタル放送のようなテレビジョン放送を利用することもできる。

【0021】次いで、サーバコンピュータ4aからインターネット3を経由して説明要員5のパソコン5a画面

に、ユーザー1がいま見ている画面と同一画面を立上げて表示する。ユーザー1のパソコン1aの画面と説明要員5のパソコン5aに表示された画面は同一であり、しかも、両画面は、一例として、URL (Uniform ResourceLocators) 同期とスクロール (Scroll) 同期が前記コンピュータ4aによって採られているので、両者、つまりユーザー1と説明要員（売手又はその代理人）5とは、共通画面を見ながら直接接続しているユーザー1の電話1bと前記要員5のヘッドセット5bを使用して会話をを行い、商品の選択など商品或はその商取引に関する情報の交換を行うことができる。このとき、ユーザー1と説明要員5の会話の内容は、ボイスレコーダ4cに記録される。本発明システムにおいて、ユーザー1と説明要員5が見る共通画面の同期方式としては、上記URL同期、スクロール同期に限られず、マウスポインター同期、フォーム入力同期などを採用することができる。

【0022】

【発明の効果】本発明システムは上記の通りであって、一例としてユーザーが電子モールサイトの商品情報などを自分の端末上で見ているとき、当該画面上の表示される情報に関して、同一画面を見ながら、電子モールサイトから供給される画面上の情報では足りない情報を、説明要員と直に、電話などにより会話をすることによって得ることが可能になるので、例えば電子商取引においてはユーザーが商品を選択するために必要かつ十分な情報を、当該ユーザーに提供することが可能になり、また、商品等の提供者側から見ると、末端の画面表示だけでは不十分な商品情報や営業力などを補完することができるという効果が得られる。

【0023】また、本発明システムでは、コールセンターの設置に際し、新たに電話交換機や電話機を必要としない形態をとることができるので、コールセンター設置の初期費用が少なく済むという経済効果のほか、コールセンターと説明要員を分散して配置しても、ログ・ボイス録音等はウェブ経由で集中管理できる利点があり、更に、コールセンターの説明要員は、複数ロケーションにおいて業務位置を固定すべしにその業務の遂行が可能というメリットもある。また、説明要員に、その商品などに関するエキスパートやスペシャリストなどを充てれば、ユーザーの購買意欲や情報蒐集意欲などを一層刺激したり、ユーザーを満足させる様々な情報の提供、或は、情報の交換を可能にする。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明を説明するため本発明システムの一例を模式的に示したブロック図

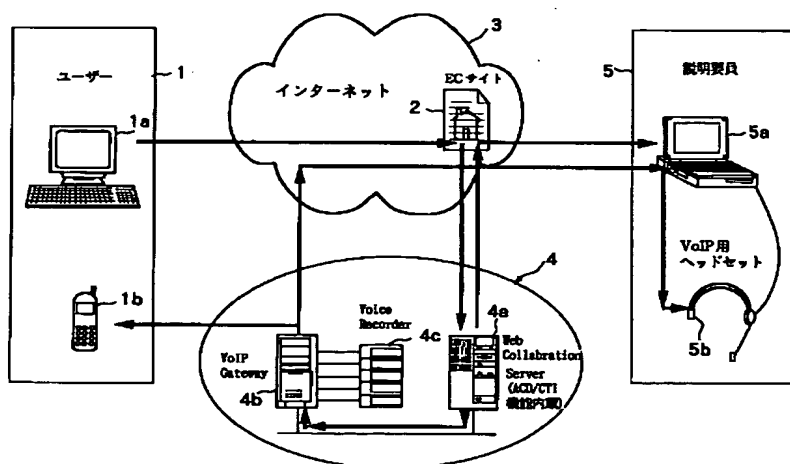
【符号の説明】

1	ユーザー
1a, 5a	パソコン
1b	携帯電話
2	電子商店街サイト

7  
3 インターネット  
4 コールセンター中枢部  
4a サーバコンピュータ  
4b ゲートウェイサーバ

8  
4c ホストレコーダー  
5 説明要員  
5b ヘッドセット

【図 1】



フロントページの続き

(51) Int. Cl.<sup>7</sup>  
11/00

識別記号  
302

F I  
11/00

302

テーマコード (参考)

Fターム(参考) 5B049 CC02 EE00 FF03 GG00 GG04  
GG07  
5K015 AF02  
5K101 KK16 KK17 LL01 LL03 LL05  
LL12 MM04 MM05 MM07 NN03  
NN18 NN21 NN34 NN36 NN37  
RR11 SS07 SS08 TT06 UU16